



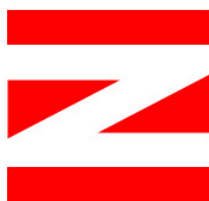
Comune di
Milano

COMUNE DI MILANO

Concessione del servizio di illuminazione votiva nei cimiteri comunali — Gara n. 65/2025 CIG B9D4E26BF3

REGOLAMENTO DI GESTIONE

del servizio di illuminazione votiva



ZANETTI s.r.l.
IMPIANTI ELETTRICI

Concessionario: Zanetti S.r.l.

Sede legale: Via Emilio Visconti Venosta n. 7 – 20122 Milano (MI)

C.F./P.IVA 01238040180 – PEC zanettisrl@postecert.it

Legale Rappresentante: Dott. Fabio Zanetti, Amministratore Unico

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Oggetto e finalità del Regolamento

1. Il presente Regolamento di gestione del servizio di illuminazione votiva (di seguito "Regolamento") è adottato da Zanetti S.r.l., con sede legale in Via Emilio Visconti Venosta n. 7, Milano, C.F./P.IVA 01238040180 (di seguito "Concessionario"), in qualità di Concessionario del servizio di illuminazione votiva nei cimiteri comunali di Milano, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1.11 del Capitolato Speciale di Concessione (di seguito "Capitolato"), redatto dal Comune di Milano (di seguito "Amministrazione" o "Comune").

2. Il Regolamento persegue le seguenti finalità:

- definire le regole di funzionamento del servizio di illuminazione votiva;
- stabilire gli obblighi e i diritti generali degli utenti;
- fissare i criteri generali relativi alle modalità di gestione del servizio, agli standard qualitativi, alla tutela dei dati personali, al diritto di accesso agli atti, alla gestione delle informazioni agli abbonati, alla gestione delle segnalazioni, dei guasti e dei reclami, nonché alle tempistiche di intervento per la manutenzione ordinaria e straordinaria.

Art. 2 – Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

- Amministrazione o Comune: il Comune di Milano, Ente concedente;
- Concessionario: Zanetti S.r.l., operatore economico affidatario della concessione;
- Capitolato: il Capitolato Speciale di Concessione del servizio di illuminazione votiva nei cimiteri comunali;
- Offerta Tecnica: il Modello "MOT" e i relativi allegati presentati dal Concessionario in sede di gara, contenenti gli impegni migliorativi assunti rispetto agli standard minimi del Capitolato;
- Condizioni Generali di Abbonamento: il documento contrattuale che disciplina il rapporto di abbonamento tra Concessionario e utente, di cui all'art. 1.10 del Capitolato, così come variato dall'offerta Tecnica proposta in sede di gara;
- Utente: chiunque richieda l'attivazione del servizio di illuminazione votiva;
- Abbonato: l'utente che abbia sottoscritto un contratto di abbonamento in corso di validità;
- Lampada eterna: la singola lampada votiva a LED, completa di portalampada, installata su una sepoltura;
- Lampada occasionale: Il supporto (croce o cuore a led) attivato a tempo determinato, su base giornaliera per una settimana;
- Impianti: gli impianti elettrici dedicati all'illuminazione votiva, di proprietà dell'Amministrazione.

Art. 3 – Adozione, efficacia e ambito di applicazione

1. Il presente Regolamento entra in vigore alla data di avvio della prestazione e si applica per l'intera durata della concessione, pari a 60 (sessanta) mesi, in tutti i cimiteri comunali oggetto della concessione: Cimitero Maggiore, Cimitero Monumentale, Cimitero di Lambrate, Cimitero di Chiaravalle, Cimitero di Baggio, Cimitero di Muggiano, Cimitero di Bruzzano, Cimitero di Greco.

2. Il Regolamento si applica a tutti gli utenti e abbonati del servizio (lampade votive eterne ed occasionali), nonché ai rapporti tra il Concessionario e l'Amministrazione per quanto attiene alla gestione, al monitoraggio e al controllo del servizio.

TITOLO II – MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Art. 4 – Sportelli, orari e canali di contatto

1. Il Concessionario garantisce il ricevimento dell'utenza presso gli uffici informativi messi a disposizione dall'Amministrazione in ciascun cimitero comunale (ad eccezione del Cimitero Monumentale e del Cimitero di Muggiano), dal martedì al sabato, secondo l'articolazione oraria pubblicata sul sito internet del Concessionario e affissa presso ciascuno sportello.

2. L'assistenza telefonica e da remoto è garantita dal lunedì al sabato, dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00.

3. Ad integrazione degli sportelli cimiteriali, la richiesta di attivazione, variazione o disattivazione del servizio può essere presentata dal cittadino con una pluralità di canali, tra loro equivalenti:

- presso tutti gli sportelli/uffici del Gruppo Zanetti presenti sul territorio nazionale;
- telefonicamente, anche tramite numero verde, previa registrazione della chiamata con l'assenso dell'utente ai fini di documentazione legale;
- tramite il portale telematico dedicato www.zanettimilano.it, accessibile con SPID, CIE o CNS (cfr. art. 13);
- tramite lettera indirizzata agli uffici/sportelli del Gruppo Zanetti, e-mail o PEC;
- tramite le pagine social (Facebook/Instagram) del Concessionario;
- tramite le Agenzie di Pompe Funebri convenzionate con IFL S.p.A. (San Siro, Santa Rita, Generali, Sala, ITOF, San Carlo, Sant'Anna e altre), che raccolgono le domande di adesione e le trasmettono al Concessionario senza incassare somme per suo conto; analogo accordo commerciale è esteso, per principio di non discriminazione e trasparenza, a qualsiasi altra Agenzia di Pompe Funebri che ne faccia richiesta;
- tramite ditte di marmisti cui il Concessionario abbia conferito specifico mandato.

4. Alla prima richiesta l'utente fornisce i propri dati anagrafici completi (compreso il codice fiscale) e i dati relativi alla sepoltura; per le richieste successive è sufficiente indicare nominativo o codice utente, riportato su ogni comunicazione del Concessionario. I dati relativi al defunto e all'ubicazione cimiteriale, ove resi consultabili dal Comune tramite il proprio data-base delle sepolture, sono acquisiti direttamente dal Concessionario.

Art. 5 – Attivazione del servizio e sottoscrizione dell'abbonamento

1. La richiesta di abbonamento è formulata mediante compilazione dello specifico modulo reso disponibile sul sito internet del Concessionario, sul portale telematico, presso gli sportelli di cui all'art. 4 o presso le Agenzie di Pompe Funebri convenzionate.

2. Il Concessionario si riserva l'accettazione della richiesta all'esito dell'eventuale verifica tecnica di fattibilità dell'allacciamento. La sottoscrizione della richiesta comporta dichiarazione di presa visione e

accettazione del Capitolato Speciale di Concessione e liberatoria per il trattamento dei dati anagrafici ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

3. Il contratto di abbonamento non può avere durata inferiore ad un anno. Il relativo canone comprende: la fornitura, l'installazione e l'allacciamento della lampada votiva (quest'ultimo si intende compreso nel canone esclusivamente nei casi di riattivazione del servizio da parte di utenti già abbonati alla precedente concessione, purché la riattivazione avvenga entro i primi 365 giorni decorrenti dalla data di avvio delle prestazioni contrattuali dell'attuale concessione) e del portalampe e l'accensione del punto luce; le spese di manutenzione e riparazione; la sostituzione delle lampadine non funzionanti e dei portalampe danneggiati o sottratti; il consumo di energia elettrica; la vigilanza degli impianti.

4. La durata dell'abbonamento decorre dal primo giorno del mese successivo alla richiesta di allacciamento, subordinatamente al pagamento del corrispettivo e all'allacciamento del punto luce alla rete elettrica.

Art. 6 – Corrispettivi e modalità di pagamento delle lampade votive eterne

1. Il servizio è reso a fronte del pagamento dei corrispettivi stabiliti all'art. 1.8 del Capitolato (ribassati in sede di gara): quota di allacciamento (una tantum), canone annuo di abbonamento, quota giornaliera per lampade occasionali, spese di ritardato pagamento e, ove dovuto, deposito cauzionale infruttifero. Non sono ammesse voci di costo ulteriori o diverse a carico dell'abbonato. Le tariffe sono soggette ad adeguamento ISTAT ai sensi dell'art. 1.9 del Capitolato. Il tariffario completo ed aggiornato verrà esposto ogni anno in tutti i cimiteri cittadini e sarà riportato sul sito aziendale della concessionaria e sarà reso disponibile in tutti gli sportelli cimiteriali della stessa e presso tutte le Agenzie di Pompe Funebri convenzionate ed autorizzate a ricevere le domande di allacciamento.

2. Tutti gli avvisi di pagamento sono emessi e transitano esclusivamente tramite la piattaforma PagoPA (bollettino con QRcode), stampabile dal Concessionario o veicolato tramite istituti bancari, Postel, Poste Italiane o operatori terzi autorizzati; l'invio avviene in forma cartacea oppure, ove disponibile, tramite e-mail o PEC. Su richiesta, l'utente può ricevere l'avviso anche in solo formato elettronico (PDF).

3. Il pagamento può essere effettuato entro 30 (trenta) giorni dall'emissione dell'avviso mediante una delle seguenti modalità: bollettino PagoPA presso uffici postali, bancari o ricevitorie abilitate, oppure tramite Bollettini On Line o app IO; carta di credito/debito/bancomat (anche tramite wallet) presso gli sportelli o dal sito aziendale; addebito diretto SEPA su conto corrente bancario o postale; bonifico bancario; assegno circolare o bancario; contanti, esclusivamente presso gli sportelli cimiteriali cittadini e gli sportelli del Gruppo Zanetti. La gestione della bollettazione, dell'esazione dei canoni e del recupero crediti è svolta direttamente dal Concessionario, senza il ricorso a società terze quali call center, finanziarie o esattorie.

4. In caso di riattivazione del servizio richiesta da un utente già abbonato alla data di cessazione della precedente concessione, il Concessionario applica un termine di esenzione dalle spese di allacciamento pari a 365 (trecentosessantacinque) giorni dalla data di avvio della prestazione.

5. Per gli abbonamenti di durata superiore a 4 (quattro) anni con pagamento dilazionato, l'utente corrisponde un deposito cauzionale infruttifero pari a un'annualità di abbonamento, restituito al termine del contratto (o della concessione), detratti eventuali crediti del Concessionario.

6. È sempre concesso uno sconto pari al 50% della quota di allacciamento e del canone annuo di abbonamento per le categorie protette (invalidi civili, di guerra e del lavoro) e per gli utenti indigenti

con ISEE inferiore a € 5.000 annui, previa presentazione di idonea documentazione. Restano ferme eventuali ulteriori campagne promozionali che il Concessionario ritenga di attivare.

Art. 7 – Lampade votive occasionali

1. Su richiesta dell'utente, il Concessionario attiva un supporto luminoso occasionale su sepolture già dotate di lampade eterne o anche prive di illuminazione, in occasione di ricorrenze o esigenze specifiche. Il supporto occasionale consiste, a scelta dell'utente, in una croce a LED (12 led) o in un cuore a LED (15 led).

2. La richiesta è presentata con le stesse modalità e attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione dell'abbonamento alla lampada eterna (artt. 4 e 5 del presente Regolamento), specificando il supporto prescelto (croce o cuore) e il numero di giorni di accensione desiderato, che non potrà essere inferiore a una settimana.

3. L'attivazione del supporto occasionale comporta il pagamento della sola quota giornaliera per lampade occasionali, nella misura di cui all'art. 1.8, punto 3, del Capitolato, comprensiva dell'installazione sulla sepoltura, del consumo di energia elettrica per l'intera durata richiesta, dei costi di gestione e di bollettazione, nonché della successiva disattivazione e disinstallazione del supporto. Per l'attivazione del supporto occasionale non è quindi dovuta la quota di allacciamento una tantum.

4. Il pagamento del corrispettivo di cui al comma precedente avviene, di norma, contestualmente alla richiesta, secondo una delle modalità di pagamento previste all'art. 6 del presente Regolamento.

5. Al termine del periodo di accensione richiesto, il Concessionario provvede alla disattivazione e alla rimozione del supporto senza necessità di ulteriore comunicazione da parte del cittadino. L'utente può richiedere, prima della scadenza, una proroga del periodo di accensione, con applicazione della quota giornaliera per i soli giorni aggiuntivi.

6. Le lampade occasionali non sono soggette alle disposizioni del presente Regolamento relative al rinnovo tacito, alla disdetta e al deposito cauzionale, previste per gli abbonamenti alla lampada eterna di durata annuale o pluriennale.

7. Il trattamento dei dati personali del richiedente avviene nel rispetto dell'art. 21 del Regolamento.

Art. 8 – Rinnovo, disdetta, subentri e vulture

1. Il contratto di abbonamento si rinnova tacitamente di anno in anno, salvo disdetta formale da presentarsi entro un mese dalla scadenza mediante l'apposito modulo messo a disposizione dal Concessionario.

2. Le richieste di subentro (successione universale o particolare, ovvero tra persone conviventi del medesimo nucleo familiare) e di voltura (in tutti gli altri casi) sono inoltrate con le stesse modalità previste per le richieste di abbonamento, entro 15 giorni dalla richiesta al perfezionamento. In caso di voltura è richiesta l'autorizzazione del precedente intestatario, fatta salva la possibilità di autocertificazione sotto la responsabilità del nuovo intestatario, che si assume gli eventuali oneri pregressi.

Art. 9 – Ritardato pagamento, sospensione e disattivazione del servizio

1. In caso di mancato pagamento alla scadenza, il sistema informatico del Concessionario rileva automaticamente la morosità e il Concessionario invia un sollecito scritto (posta, e-mail o altro canale concordato) indicante la nuova scadenza e le spese di ritardato pagamento applicabili.

2. Decorso inutilmente il termine di sollecito, si procede alla disattivazione previo invio di SMS/WhatsApp con avviso di distacco della fornitura, ove l'utente abbia fornito un recapito mobile; trascorsi ulteriori 15 giorni la lampada votiva viene rimossa (o disattivata dalla cassetta di derivazione per le cappelle chiuse a chiave) e il contratto si intende risolto. Ove disponibile un recapito telefonico, è effettuata inoltre una chiamata informativa prima della disattivazione.

3. L'alimentazione elettrica è altresì sospesa nei confronti dell'abbonato che sottragga o sostituisca la lampada con altra di voltaggio superiore, effettui modifiche non autorizzate dell'impianto, o ceda o rivenda la fornitura di energia elettrica.

Art. 10 – Riattivazione del servizio

1. Il ripristino dell'alimentazione elettrica, disattivata per disdetta, morosità o danneggiamenti causati dall'abbonato, è accordato solo previo pagamento della quota di allacciamento, fatto salvo quanto previsto all'art. 6, comma 4, del presente Regolamento.

TITOLO III – STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Art. 11 – Livelli di servizio attesi

1. Fermi restando gli standard minimi definiti dal Comune di Milano all'art. 1.12 del Capitolato, il Concessionario garantisce i seguenti livelli di servizio:

Descrizione	Livelli di servizio attesi
Fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili	100% (certificato GO)
Nuovo allacciamento / riallacciamento / spostamento del punto luce	≤ 1 giorno lavorativo
Sostituzione lampada/porta lampada guasti su segnalazione utente	≤ 2 giorni lavorativi
Risoluzione di guasti generici segnalati dall'utente	≤ 3 giorni
Guasto urgente con pericolo per persone/cose ("codice rosso")	valutazione ≤ 2h; intervento ≤ 3h lavorative
Guasto esteso a un cimitero/area ("codice giallo")	avvio lavori ≤ 24h
Guasto di routine su una fila di sepolture ("codice verde")	avvio lavori ≤ 72h
Gestione di richieste di subentro e voltura	≤ 15 giorni
Risposta motivata a reclami e segnalazioni di disservizio	≤ 3 gg lavorativi se di facile soluzione; altrimenti ≤ 15 gg lavorativi

2. Gli interventi di manutenzione straordinaria riparativa sono classificati, entro 2 ore lavorative dalla segnalazione, in tre livelli di priorità: "codice rosso" (pericolo per persone o cose), "codice giallo"

(disservizio esteso a un cimitero o a un'area, senza pericolo) e "codice verde" (disservizio limitato, ad es. una fila di sepolture), ai quali corrispondono i tempi di intervento indicati nella tabella che precede.

3. Il Concessionario trasmette annualmente all'Amministrazione, nell'ambito del resoconto di gestione, i risultati effettivi conseguiti rispetto ai livelli di servizio attesi.

Art. 12 – Manutenzione ordinaria e straordinaria

1. La manutenzione ordinaria è svolta dagli addetti del Concessionario secondo una pianificazione a rotazione per aree cimiteriali servite da ciascuna stazione di trasformazione e comprende, a titolo esemplificativo: controllo e sostituzione delle lampade non funzionanti o inefficienti; sostituzione dei portalampada danneggiati; riparazione di guasti sulla rete o sulla singola utenza; verifica e sostituzione dei cavi deteriorati; mantenimento dell'efficienza delle connessioni di messa a terra; verifiche periodiche di legge dell'impianto.

2. Il Concessionario effettua inoltre un piano di monitoraggio periodico (con cadenza bisettimanale) delle apparecchiature di comando, trasformazione e protezione e delle linee di alimentazione, mediante idonea strumentazione elettrica di verifica (analizzatori di rete, misuratori di isolamento e continuità, prova degli interruttori differenziali, localizzatori di cavi guasti, ecc.).

3. La manutenzione straordinaria riguarda gli interventi non rientranti nell'ordinaria (sostituzione o potenziamento di componenti, rifacimento delle linee di alimentazione, adeguamenti normativi strutturali, estensione della rete ai nuovi campi cimiteriali) ed è preceduta da comunicazione al Direttore dell'Esecuzione del Contratto, corredata ove necessario da relazione tecnica e cronoprogramma. In caso di urgenza o pericolo per la pubblica incolumità, il Concessionario interviene immediatamente, secondo la classificazione di priorità di cui all'art. 11, dandone comunicazione entro le successive 24 ore.

4. Il Concessionario tiene un registro, anche digitale, degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, costantemente aggiornato e a disposizione dell'Amministrazione, riportante per ciascun intervento: data, descrizione, personale intervenuto, materiali utilizzati ed eventuali segnalazioni ricevute.

5. Per la sostituzione delle lampade votive il Concessionario utilizza esclusivamente lampadine LED di ultima generazione a filamento e calotta vitrea (tensione 24V c.a., potenza assorbita 0,34W, grado di protezione IP65, marchiate CE), a garanzia di efficienza energetica, durata e minore impatto ambientale in fase di smaltimento.

6. Per l'intera durata della concessione, il Concessionario si impegna a estendere le reti elettriche votive ai campi di inumazione decennali non appena giunti a completamento delle sepolture.

Art. 13 – Monitoraggio del servizio e portale telematico

1. Il Concessionario mette gratuitamente a disposizione dell'Amministrazione un applicativo gestionale, accessibile in modalità web protetta 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, senza necessità di installazione di componenti, tramite il portale dedicato www.zanettimilano.it, articolato in due aree distinte:

- Portale Cittadino: consultabile previa autenticazione tramite credenziali, SPID, CIE o CNS, organizzato nelle sezioni Home, Defunti, Richieste, Pagamenti, Interventi, Avvisi e Area Personale, che consente all'utente di visualizzare i propri abbonamenti, inoltrare segnalazioni di guasto e richieste di nuova attivazione o riattivazione, consultare e pagare gli avvisi, monitorare lo stato degli interventi e gestire le preferenze di notifica (e-mail e/o SMS);

- Portale Amministrazione Comunale: riservato ai Referenti individuati dall'Amministrazione, accessibile con credenziali dedicate in numero non inferiore a quello previsto dal Capitolato, organizzato nelle sezioni Home, Impianti, Servizi, Utenze, Documenti e Attività di Cantiere, dotato di filtri di ricerca e funzione di esportazione dei dati in formato elettronico (Excel), che consente la consultazione di lampade, situazione operativa e contabile, interventi eseguiti, documentazione tecnica e amministrativa (dichiarazioni di conformità, registri di manutenzione, rapporti di intervento, mappe cimiteriali, piani di manutenzione) e avvisi relativi ad aggiornamenti tariffari o interruzioni programmate.

2. Nell'area Utenze del Portale Amministrazione Comunale, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali, l'abbonato è identificato tramite codice cliente, ferma restando la possibilità per l'Amministrazione di richiedere in ogni momento i dati anagrafici completi ai sensi dell'art. 1.14 del Capitolato.

3. Il Concessionario effettua annualmente un'indagine di customer satisfaction su un campione di utenti, al fine di rilevare il livello di soddisfazione e le eventuali criticità del servizio, i cui esiti sono resi disponibili all'Amministrazione tramite il portale.

TITOLO IV – DIRITTI E OBBLIGHI DEGLI UTENTI

Art. 14 – Diritti dell'abbonato

- ricevere il servizio secondo gli standard qualitativi e i livelli di servizio definiti dal presente Regolamento;
- essere informato con chiarezza sui corrispettivi, sulle modalità di pagamento e sulle condizioni contrattuali, e scegliere tra le diverse modalità di pagamento e di ricezione degli avvisi messe a disposizione dal Concessionario;
- presentare reclami e segnalazioni secondo le modalità di cui al Titolo VI e ottenere risposta nei termini stabiliti;
- esercitare il diritto di accesso agli atti che lo riguardano, nei limiti di cui al Titolo VIII;
- ottenere la tutela dei propri dati personali secondo quanto previsto al Titolo VII.

Art. 15 – Obblighi dell'abbonato

- effettuare il pagamento dei corrispettivi entro i termini indicati negli avvisi di pagamento;
- comunicare tempestivamente al Concessionario eventuali variazioni di indirizzo di residenza o recapito, al fine di evitare sospensioni per mancata ricezione degli avvisi;
- non manomettere l'impianto, non sostituire la lampada con altra di voltaggio superiore e non cedere o rivendere la fornitura di energia elettrica;
- corrispondere nuovamente la quota di allacciamento in caso di traslazione del defunto presso altra sepoltura.

TITOLO V – GESTIONE DELLE INFORMAZIONI AGLI ABBONATI

Art. 16 – Canali informativi e di distribuzione del presente Regolamento

1. Il presente Regolamento, al pari delle Condizioni Generali di Abbonamento, è reso disponibile, consultabile e scaricabile in formato pdf:

- dal sito aziendale del Concessionario www.zanettimilano.it e dalla connessa piattaforma telematica dedicata;
- in forma cartacea presso tutti gli sportelli cimiteriali cittadini del Concessionario, ove viene altresì esposto a parete, incorniciato, in formato A2;
- in forma cartacea presso tutti gli sportelli/uffici del Gruppo Zanetti presenti sul territorio nazionale;
- in forma cartacea presso tutte le Agenzie di Pompe Funebri convenzionate con IFL S.p.A.;
- in formato digitale scaricabile anche dai siti informatici delle Agenzie di Pompe Funebri convenzionate;
- dal sito istituzionale del Comune di Milano alla pagina web dedicata.

Art. 17 – Modalità di comunicazione con l'utenza

1. Gli avvisi di pagamento contengono: intestazione e dati fiscali del Concessionario; nominativo e recapiti dell'abbonato; dati della sepoltura e del defunto; dettaglio del corrispettivo dovuto; causale; scadenza; modalità di pagamento disponibili; riferimenti di contatto per assistenza. Ogni documento contabile è numerato in modo univoco per consentire riscontro in fase di pagamento e controllo da parte dell'Amministrazione.

2. Le comunicazioni relative a solleciti, scadenze e avvisi di distacco sono trasmesse tramite posta, e-mail, PEC, SMS/WhatsApp o telefono, secondo il canale scelto dall'utente e modificabile in qualsiasi momento previa comunicazione formale. L'abbonato titolare di più abbonamenti può richiedere l'emissione di documenti contabili singoli oppure di un unico documento aggregato.

3. Attraverso l'Area Personale del portale telematico, l'utente può inoltre attivare un servizio di notifica automatica (e-mail e/o SMS) relativo all'emissione di nuovi avvisi di pagamento, allo stato dei pagamenti, allo stato delle proprie richieste e alle attività di cantiere di proprio interesse.

TITOLO VI – GESTIONE DI SEGNALAZIONI, GUASTI E RECLAMI

Art. 18 – Segnalazione di guasti

1. Le segnalazioni di guasto possono essere effettuate presso gli sportelli, telefonicamente, via e-mail, tramite il portale telematico o l'apposita sezione "Richieste" del Portale Cittadino. Il Concessionario garantisce il rispetto dei tempi di intervento indicati all'art. 11 del presente Regolamento in relazione alla tipologia di guasto segnalato.

Art. 19 – Gestione dei reclami – livelli di tutela

1. La tutela degli abbonati è garantita su due livelli: un primo livello presso gli uffici del Concessionario e un secondo livello presso l'Amministrazione Comunale – Direzione dell'Area Servizi Funebri e Cimiteriali.

2. La tutela può essere richiesta mediante lettera in carta semplice indirizzata al Concessionario tramite posta, posta elettronica, posta elettronica certificata o fax, oppure mediante segnalazione telefonica agli uffici del Concessionario.

3. Il reclamo o la segnalazione devono essere inoltrati entro 30 giorni dal giorno in cui il segnalante ha avuto conoscenza del disservizio; sono comunque esaminate anche segnalazioni tardive, se il ritardo risulta validamente giustificato.

4. In base alla segnalazione ricevuta, l'operatore del Concessionario procede a risolvere il problema immediatamente, o comunque entro 3 giorni lavorativi se di facile ed immediata risoluzione, ovvero, in caso contrario, attiva l'istruttoria e risponde al richiedente entro 15 giorni lavorativi.

5. Il soggetto che ha presentato l'istanza, ove non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, con adeguata motivazione ed entro 15 giorni dal ricevimento della risposta, il riesame del reclamo alla Direzione dell'Area Servizi Funebrî e Cimiteriali, che svolge funzioni di tutela di secondo livello con compiti di verifica, conciliazione e valutazione, insindacabile, circa l'ammissibilità delle istanze.

6. I reclami non costituiscono motivo di sospensione dei pagamenti dei corrispettivi di abbonamento. Il Concessionario non assume responsabilità per interruzioni del servizio dovute al fornitore di energia elettrica o a forza maggiore (temporali, incidenti, scioperi, fatto di terzi); in tali casi l'abbonato non ha diritto a rimborsi né a sospendere il pagamento del canone.

Art. 20 – Registro dei reclami e delle segnalazioni

1. Il Concessionario tiene a disposizione dell'Amministrazione un registro dei reclami e delle segnalazioni, costantemente aggiornato, anche in formato digitale, che riporta per ciascun reclamo: data, riferimenti dell'abbonato, riferimenti della sepoltura, descrizione del reclamo, data e modalità di risoluzione, riscontro fornito dal Concessionario.

TITOLO VII – TUTELA DEI DATI PERSONALI

Art. 21 – Trattamento dei dati personali

1. Il Concessionario tratta i dati personali degli utenti e degli abbonati nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, nonché delle disposizioni emanate dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

2. Con la sottoscrizione del contratto di abbonamento, il Concessionario informa l'abbonato che il consenso al trattamento dei dati personali propri e della sepoltura è rilasciato sia al Concessionario, in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, sia al Comune di Milano, in quanto Titolare, essendo il trattamento necessario all'esecuzione del contratto ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b), del GDPR.

3. Tramite l'accesso al portale telematico di cui all'art. 13, i dati sono resi disponibili all'Amministrazione in maniera automatica e in tempo reale, ai fini delle verifiche e dei controlli sull'esecuzione della concessione, e sono in ogni caso messi a disposizione del concessionario subentrante al termine del servizio, per assicurarne la continuità senza soluzione di continuità.

4. Il Concessionario adotta le misure di sicurezza previste dall'art. 32 del GDPR, garantisce la riservatezza dei dati trattati — anche mediante l'identificazione dell'utente tramite codice cliente nelle sezioni del portale dedicate all'Amministrazione — e predispone, ove richiesto, l'informativa agli interessati ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR.

TITOLO VIII – DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

Art. 22 – Diritto di accesso

1. Gli utenti e gli abbonati hanno diritto di accedere, nei limiti e con le modalità previste dalla L. 241/1990 e s.m.i. e dal D.Lgs. 33/2013, alla documentazione relativa al proprio rapporto di abbonamento, ivi compresi gli atti e le registrazioni relativi a reclami e segnalazioni di propria pertinenza.
2. Le richieste di accesso sono presentate presso gli sportelli del Concessionario o tramite i canali di cui all'art. 4 del presente Regolamento e ricevono riscontro nei termini di legge.
3. Resta ferma la facoltà dell'Amministrazione Comunale di accedere in qualsiasi momento, tramite il Portale Amministrazione Comunale di cui all'art. 13, a tutti i dati e le informazioni relative alla gestione del servizio, ai fini del monitoraggio e del controllo della concessione.

TITOLO IX – VIGILANZA E DISPOSIZIONI FINALI

Art. 23 – Vigilanza e controlli

1. L'Amministrazione ha facoltà di verificare in qualsiasi momento il regolare adempimento delle prestazioni oggetto della concessione, anche mediante accesso alle aree e ai mezzi impiegati nell'esecuzione del servizio, con periodicità semestrale, fatta salva la possibilità di controlli straordinari.

Art. 24 – Aggiornamento del Regolamento

1. Il presente Regolamento può essere aggiornato per motivate esigenze di adeguamento normativo o di modifica del servizio, su proposta del Concessionario — rispetto alla quale l'Amministrazione si esprime entro 30 giorni naturali consecutivi dal ricevimento della proposta — ovvero su iniziativa del Comune di Milano.

Art. 25 – Pubblicità del Regolamento

1. Il Regolamento, in ogni sua versione aggiornata, è reso disponibile, consultabile e scaricabile dagli utenti, dagli abbonati e dall'Amministrazione sul sito internet del Concessionario e in forma cartacea presso ciascun ufficio messo a disposizione del Concessionario all'interno dei cimiteri.

Art. 26 – Qualità del servizio e certificazioni

1. Il Concessionario opera nell'ambito di un sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001, ed è in possesso della certificazione di parità di genere UNI/PdR 125:2022, a testimonianza dell'impegno anche organizzativo profuso nella gestione del servizio.
2. La fornitura di energia elettrica destinata agli impianti di illuminazione votiva è certificata da Garanzie d'Origine (GO) e proviene al 100% da fonti rinnovabili, in conformità alla Direttiva (UE) 2023/2413 e alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 496/2023/R/COM.

Art. 27 – Rinvio

1. Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento si rinvia al Capitolato Speciale di Concessione, alle Condizioni Generali di Abbonamento e alle disposizioni di legge e di regolamento vigenti in materia.